

江苏省宿豫中等职业学校

旅游管理专业（职教高考）人才培养方案

学校名称 江苏省宿豫中等专业学校

专业名称 旅游服务与管理

专业代码 130200

专门化方向 酒店服务、旅游方向

一、入学要求与基本学基本学制：3

入学要求：初中毕业生

二、培养目标

1. 培养本专业培养与我国社会主义现代化建设要求相适应，德、智、体、美全面发展，具有良好的职业道德和职业素养的学生
2. 培养掌握旅游服务与管理专业对应就业岗位必备的专业知识与技能的学生
3. 培养有能力升入专科和本科院校的继续深造的人才

三、职业（岗位）面向与职业资格

本专业学生职业范围主要涉及酒店、旅行社，具体从事的就业岗位如下：

专门化方向	职业（岗位）	职业资格要求（四选一）	发证机关
酒店服务	前厅服务员	前厅服务员（中级）	人社局
	客房服务员	客房服务员（中级）	
	餐厅服务员	餐厅服务员（中级）	
	茶艺师	茶艺师（中级）	

四、人才规格

本专业所培养的毕业生应具备以下素质、知识、能力要求：

（一）综合素质

1. 具有良好的道德品质、职业素养、法律意识。
2. 具有健康的身体素质和心理素质。
3. 具有良好的责任心、进取心和坚强的意志。
4. 具有良好的服务、安全意识及节能环保意识。
5. 具有良好的书面表达和口头表达能力。

6. 具备计算机操作能力，能熟练使用办公软件和办公自动化设备。
7. 具备使用外语进行接待服务和业务沟通的能力。
8. 具备吃苦耐劳、积极进取、敬业爱岗的工作态度。
9. 具备良好的人际交往能力、组织协调能力和应变能力。
10. 具有良好的礼仪、形体知识和技能。

（二）职业能力（职业能力分析见附录）

1. 行业通用能力：

（1）服务接待能力：掌握旅游服务的基本原则、程序和方法；具备酒店服务的技能和技巧；具备一定的基层管理能力；具有接待客户的能力；具有导游服务的能力；具有提供票务服务的能力；具有展览讲解服务的能力。

（2）人际沟通能力：具备良好的语言和书面表达能力；具备良好的沟通能力；能够熟练运用普通话、外语对客服务；能妥善处理客我关系和旅游企业的人际关系。

（3）营销策划能力：具备旅游全员营销意识；能对酒店产品供应和顾客需求迅速反应；具备一定的策划和促销技能；具有推荐、销售旅游产品的能力。

2. 职业特定能力：

（1）前厅服务：具备客房预订能力；具备提供总台接待服务的能力；具备提供前台礼宾服务的能力；具备客户关系维护的能力；具备总机服务的能力；具备提供商务服务的能力；具备提供行政楼层服务的能力。

（2）客房服务：能进行现代酒店客房服务、清洁等工作；具备一定的客房部基层管理工作能力；具备一定的饭店市场客房部运营的调研与分析能力。

（3）餐厅服务：具备中餐的零点服务、宴会服务能力；具备西餐的零点服务、宴会服务能力；具备自助餐服务的能力；具备酒吧服务的能力；具备会议服务的能力；具备一定的餐务管理能力。

3. 跨行业职业能力：

- （1）具有适应岗位变化的能力。
- （2）具有突发事件应变和解决的能力。
- （3）具有企业管理及生产现场管理的基础能力。
- （4）具有创新和创业的基础能力。

五、接续学习专业

专门化方向	接续学习专业	
酒店服务	专科：酒店管理、会展服务	本科：酒店管理
导游服务	专科：旅游管理、会展旅游、 导游服务	本科：旅游管理

六、毕业要求

学生思想品德经鉴定符合要求，修完本专业人才培养方案规定的全部课程，完成各教育教学环节，考核成绩合格，取得酒店职业资格证书，准予毕业。

七、本专业升学考试要求

(一) 理论考试

1. 理论考试内容及权项:

本专业所涉及的理论考试范围主要《前厅服务与管理》、《客房服务与管理》、《餐饮服务与管理》、《旅游概论》、《旅游心理学》、《中国旅游地理》等六门核心课程，主要测试考生理解和掌握有关基本理论、基本知识和基本方法的水平，以及综合运用这些理论、知识和方法，解决基本实际问题的能力。

一、内容比例

旅游管理专业综合知识（300） 100%

其中:

前厅服务与管理	15%
客房服务与管理	15%
餐饮服务与管理	20%
旅游概论	19%
旅游心理学	14%
旅游地理	17%

二、题型比例

1、名词解释题	10%
2、填空题	15%
3、选择题（多项10%，单项10%）	20%
4、辨析题	20%
5、简答题	20%
6、综合分析题	15%

（《旅游心理学》、《旅游地理》部分内容不涉及综合分析。）

三、难易比例

1、较容易题	50%
2、中等难度题	30%
3、较难题	20%

2. 理论考试要求及重难点

第一部分《前厅服务与管理》

本部分内容要求考生深入了解前厅服务与管理基础知识、掌握前厅服务的方法及要求，了解前厅部质量管理的原则和方法等，并能灵活运用于实践之中。

一、前厅部概述

- 1、掌握前厅部的功能。
- 2、了解前厅部组织机构设置的原则。
- 3、了解前厅部的主要岗位职责。
- 4、了解前厅工作环境与员工的职业素养要求。

二、客房预订

- 1、了解预订的渠道和方式，掌握客房预订的种类。
- 2、掌握常见的客房预订方式。
- 3、理解受理客房预订、变更预订与取消预订的程序。

三、前厅礼宾服务

- 1、了解前厅礼宾服务的主要内容。
- 2、了解迎送宾客的服务程序。
- 3、了解散客与团体的行李服务程序及其相应标准。
- 4、了解行李的寄存与提取的服务程序。
- 5、了解“金钥匙”的职责与素质要求。

四、总台服务

- 1、掌握办理入住登记手续的目的与程序。
- 2、掌握总台接待服务过程中常见问题的处理方法。
- 3、了解前厅问讯服务、留言服务、邮件处理的要求与内容。
- 4、了解贵重物品保管的服务程序。
- 5、了解总台收银与结账服务的主要内容。

五、总机服务与商务中心

- 1、了解总机服务项目及工作程序标准。
- 2、了解商务中心服务程序与标准。

六、前厅服务用语

- 1、掌握前厅对客服务用语的基本要求和语言技巧。
- 2、了解前厅常用的服务用语（汉、英对照）。

七、前厅销售

- 1、掌握客房状态的类型及房态控制的有效方法。
- 2、了解房价的类型、客房定价的因素与常见的定价方法。
- 3、了解客房销售计划的内容。
- 4、掌握前厅客房销售程序与技巧。

八、前厅信息沟通

- 1、了解前厅客情预测传递的常见做法。
- 2、了解前厅报表的制作。
- 3、了解前厅文档管理的步骤。
- 4、理解前厅部与饭店其他部门间的信息沟通。

九、前厅宾客关系

- 1、了解建立良好宾客关系的必要性及宾客关系主任的工作程序。
- 2、掌握宾客投诉处理的程序。
- 3、了解客史档案的用途和主要内容。

十、前厅部人力资源管理

- 1、了解前厅部各岗位的编制定员的常见做法。
- 2、了解前厅部人力资源调配与控制的原则与方法。
- 3、了解前厅员工的日常考评与激励的主要内容。

十一、前厅部质量控制

- 1、掌握前厅部服务质量的标准。
- 2、了解前厅部质量控制的基本方法。
- 3、了解前厅对客服务各环节质量控制的主要内容。

第二部分 《客房服务与管理》

本部分内容要求考生深入了解客房服务与管理基础知识、掌握客房服务的方法及要求，了解质量管理的内容，并能灵活运用与实践之中。

一、客房产品概述

- 1、理解客房产品的基本要求和特点。
- 2、了解客房的种类，及不同星级饭店客房的基本要求。
- 3、了解客房设计的基本原则。
- 4、了解客房用品种类及其摆放要求。
- 5、了解现代化客房设施设备的发展趋势。

二、清洁器具和清洁剂

- 1、了解常用清洁器具的种类、用途及使用的基本方法。
- 2、了解清洁剂的种类、用途及正确使用方法。
- 3、了解清洁剂的管理方法。

三、客房的清洁保养

- 1、掌握客房的清洁卫生质量标准。
- 2、掌握客房清扫的程序，了解清洁和职业安全要求。

- 3、了解计划卫生的定义及内容。
 - 4、了解客房常用的消毒方法。
- 四、饭店公共区域及面层材料的清洁保养
- 1、了解饭店公共区域清洁保养的任务及要求。
 - 2、了解饭店公共区域清洁卫生的质量控制方法。
 - 3、了解主要地面、墙面材料的清洁保养方法。
- 五、布件的洗熨与特殊污渍的清除
1. 了解洗衣房洗涤设备和专用洗涤剂。
 2. 了解布件、客衣及制服的洗涤要求。
- 六、对客服务工作
- 1、了解客房服务的基本要求。
 - 2、掌握对客服务的内容与程序。
 - 3、掌握客人投诉处理的程序和方法。
 - 4、理解两种对客服务模式的区别。
- 七、客房服务用语
- 1、了解服务人员的两种语言形式。
 - 2、了解客房服务常用词语。
- 八、客房部的机构设置及人员管理
- 1、了解客房部的组织机构及岗位设置。
 - 2、了解员工培训的种类与方法。
 - 3、了解员工激励的方法与注意事项。
- 九、客房的物资管理
- 1、了解客房主要家具设备的使用和保养要求。
 - 2、了解降低消耗和环境保护的基本内容。
- 十、客房部的质量管理
- 1、了解客房清洁保养质量标准的主要内容。
 - 2、了解对客服务质量的控制要点。
 - 3、了解客房安全管理的主要任务及控制方法。

第三部分 《餐饮服务与管理》

本部分内容要求考生了解餐饮服务与管理基本理论，理解餐饮服务与管理基本知识和原理，掌握餐饮服务与管理的基本方法。

一、饭店餐饮概述

- 1、理解饭店餐饮部的地位、作用及任务。
- 2、理解餐饮产品的特点。
- 3、了解饭店常见的餐饮设施及服务项目。
- 4、掌握餐饮服务人员应具备的素质要求。

二、中餐饮服务

- 1、了解中国菜的分类、烹饪方法及特点。
- 2、了解中餐厅的经营特点。
- 3、掌握中餐服务基本技能。
- 3、理解中餐厅早茶和午、晚餐服务的程序。

三、西餐厅服务

- 1、了解西菜主要流派及代表菜式。
- 2、理解咖啡厅与高级西餐厅的区别。
- 3、掌握西餐服务基本技能。
- 4、理解西餐早餐、午晚餐和自助餐的服务程序。

四、酒水知识

- 1、了解酒的分类方法及代表酒品。
- 2、掌握酿造酒、蒸馏酒、配制酒的特点及其饮用服务方法。
- 3、掌握不同软饮料的特点。

五、酒吧服务

- 1、了解酒吧的分类。
- 2、掌握常见鸡尾酒的调制方法。
- 3、了解酒水服务知识及服务要求。。

六、中餐宴会服务

- 1、了解宴会的种类及特点。
- 2、掌握宴会预订的程序与方法。
- 3、掌握中餐宴会厅布局、餐台布置要领。
- 4、了解中餐宴会菜单的组成内容。
- 5、掌握中餐宴会服务程序与服务注意事项。

七、西餐宴会服务

- 1、掌握西餐宴会服务程序。

八、餐饮部组织机构设置

- 1、了解餐饮部的职能。
- 2、了解餐饮部组织机构设置的原则。
- 3、熟悉餐饮部各岗位职责的要求。
- 4、了解餐饮部与饭店其他部门的业务关系。

九、餐厅员工管理

- 1、了解餐饮部额定员的意义与方法。
- 2、了解培训的目的、特点、程序与内容。

十、餐饮设备、用品管理

- 1、了解餐饮各种设备用品的用途。
- 2、掌握餐饮设备的使用与保养方法。

十一、餐饮服务质量管理

- 1、理解餐饮服务质量管理的内容及特点。
- 2、掌握服务质量控制方法。
- 3、了解餐饮生产质量的控制环节。

十二、餐饮安全管理

- 1、了解餐饮安全管理的目的与任务。
- 2、掌握餐饮部常见事故的预防与处理方法。
- 3、了解食物中毒的种类、特点及预防方法。

第四部分 《旅游概论》

本部分内容要求考生理解旅游的概念、认识到旅游业的作用，能够展望旅游业的发展前景，明确旅游的基本要素、理解旅游业的构成，掌握旅游市场的基础理论，并能正确运用这些概念和理论来分析旅游实践中的现象，解决相关问题。

一、旅游概述

- 1、掌握旅游的定义和特点。
- 2、理解旅游与旅行、游览之间的联系和区别。
- 3、理解旅游的本质属性，了解旅游的类型及旅游组织。

二、旅游简史

- 1、了解世界旅游不同历史阶段的情况及其时代特征。
- 2、了解产业革命对近代旅游的影响，以及托马斯·库克对近代世界旅游业的贡献。
- 3、掌握现代旅游和旅游业迅速发展的根本原因。
- 4、了解中国古代、近代旅游发展状况。
- 5、了解新中国旅游业发展的三个阶段，理解我国现代旅游业全面发展阶段所取得的成绩，以及我国现代旅游业的发展战略。

三、旅游活动的基本要素

- 1、了解旅游活动的基本要素及其相互关系。
- 2、掌握旅游者的定义，理解旅游者产生的条件和旅游者的类型。
- 3、掌握旅游资源的定义，掌握旅游资源的类型和特点。

- 4、理解主题公园的概念，了解主题公园迅速发展的原因。
- 5、理解旅游资源的开发与保护的意义和相关的途径、方法。
- 6、掌握旅游业的概念，理解旅游业的性质和特点，明确旅游业的影响与作用。

四、旅游业的构成

- 1、理解旅游业的构成要素。
- 2、理解旅行社和旅行社质量保证金的定义，了解旅行社的类型、职能和业务范围。
- 3、理解旅游交通的定义、特点、作用和类型，了解影响旅游者选择旅游交通的因素。
- 4、掌握旅游饭店的定义，理解旅游饭店的作用、类型、等级，了解旅游者对饭店的要求。
- 5、理解旅游景区的定义、特点、等级、类型和对旅游景区的要求。
- 6、了解旅游购物品的定义、特点、类型和作用。
- 7、了解旅游娱乐的定义、类型和作用。

五、旅游市场

- 1、掌握旅游市场和旅游市场细分的定义，了解旅游市场形成的条件。
- 2、了解旅游市场的细分标准。
- 3、掌握我国旅游市场的内容及构成情况。

六、生态旅游和可持续发展

- 1、掌握生态旅游和生态旅游资源的定义，理解生态旅游的特点，了解生态旅游发展的原因和原则。
- 2、了解生态的类型和中外生态旅游发展现状，掌握生态旅游的意义。
- 3、掌握旅游可持续发展的定义，理解旅游可持续发展的目标、途径和方法，掌握旅游可持续发展的措施。

七、旅游业的发展趋势

- 1、了解世界和我国旅游业的发展趋势，理解推进我国旅游业转型升级的主要措施。
- 2、掌握旅游产业结构的定义，了解开创国际化旅游发展模式的措施。
- 3、了解大中华旅游圈的概念、发展前景和发展条件。
- 4、了解假日旅游的概念，理解假日旅游存在和发展的主要原因及特点。
- 5、了解工业旅游和农业旅游等新型旅游业态的发展状况。

第五部分 《旅游心理学》

本部分内容要求考生理解旅游心理学的基本知识点，认识各知识点内涵及其联系，并能运用基础知识，对客人进行心理分析及处理问题。

一、心理学与你

- 1、掌握旅游心理学的概念。
- 2、了解人的心理活动及人心理的实质。
- 3、了解旅游心理学研究的对象、任务、方法及学习旅游心理学的意义。

二、旅游者的鉴貌辨色

- 1、掌握感觉和知觉的概念。
- 2、理解感觉与知觉的一般规律及其应用。
- 3、理解观察的概念，了解良好观察的条件。
- 4、掌握对旅游者进行鉴貌辨色的方法。

三、良好旅游服务心理素质的培养

- 1、掌握注意、记忆、思维、情感及意志等心理概念。
- 2、了解注意、记忆、思维、情感等心理活动，掌握培养良好心理素质的方法。
- 3、了解自我控制情感的方法。

四、操作技能的训练

- 1、明确技能的概念、类型，了解影响操作技能形成与熟练的各种因素。
- 2、了解如何进行操作技能的训练。

五、旅游者的需要、兴趣及旅游动机

- 1、掌握需要、兴趣、动机的概念，了解马斯洛的需要层次理论。
- 2、理解旅游者的一般需要，了解旅游者需要、兴趣的特点及旅游者的旅游动机。
- 3、了解旅游者在旅游过程不同阶段的心理需求及各种类型旅游者的不同需求。

六、旅游者的个性

- 1、掌握气质、性格的概念及特点，理解性格与气质、能力的联系。
- 2、了解不同气质类型旅游者的表现及接待技巧。
- 3、了解旅游者性格的分类及鉴别方法。

七、旅游服务心理

- 1、了解旅游者在前台、客房、餐厅、商场、游览过程中的心理活动，懂得如何根据客人的心理需求做好各部门的服务接待工作。
- 2、了解服务中人际交往的形式与特点，掌握人际交往的原则。
- 3、了解客人好感产生的因素。

第六部分 《中国旅游地理》

本部分内容要求考生掌握中国旅游资源概述，了解中国旅游区划，理解中国八大旅游区的基本理论知识，理解不同旅游区的主要特征，掌握我国主要旅游胜地的特点。

一、中国旅游资源概述

- 1、了解中国旅游资源形成的地理背景，掌握中国旅游资源的基本特征。
- 2、了解中国主要自然旅游资源的分布状况及旅游价值，掌握中国自然旅游资源的主要类别与代表性景区景点。
- 3、了解中国主要人文旅游资源的分布状况及旅游价值，掌握中国人文旅游资源的主要类别与代表性景区景点。

二、中国旅游区划

- 1、了解旅游区划的意义、任务和原则。
- 2、了解全国 8 个旅游区的划分。

三、东北旅游区

- 1、了解东北旅游区的旅游地理环境与旅游资源的基本特征。
- 2、掌握东北旅游区重点旅游城市与风景名胜区（哈尔滨市、五大连池、镜泊湖长春市、吉林市、集安市、长白山游览区、大连市、沈阳市、千山）的旅游资源概况和特点。

四、华北旅游区

- 1、了解华北旅游区的旅游地理环境与旅游资源的基本特征。
- 2、掌握华北旅游区重点旅游城市与风景名胜区（北京市、天津市、冀东北旅游区、泰山、济南市、青岛市、曲阜三孔、洛阳市、开封市、少林寺、嵩山、太原市、大同市、五台山、平遥古城、西安市、华山）的旅游资源概况和特点。

五、华东旅游区

- 1、了解华东旅游区的旅游地理环境与旅游资源的基本特征。
- 2、掌握华东旅游区重点旅游城市与风景名胜区（上海市、南京市、太湖风景名胜区、蜀岗瘦西湖风景区、杭州市、普陀山、雁荡山、合肥市、黄山、九华山、安徽古村落、南昌市、庐山、井冈山、鄱阳湖）的旅游资源概况和特点。

六、华中旅游区

- 1、了解华中旅游区的旅游地理环境与旅游资源的基本特征。
- 2、掌握华中旅游区重点旅游城市与风景名胜区（长沙市、岳阳楼及洞庭湖风景区、韶山及毛泽东故居、衡山、武陵源、武汉市、宜昌市、武当山）的旅游资源概况和特点。

七、华南旅游区

- 1、了解华南旅游区的旅游地理环境与旅游资源的基本特征。
- 2、掌握华南旅游区重点旅游城市与风景名胜区（福州市、武夷山、鼓浪屿-万石山风景名胜区、广州市、肇庆星湖风景名胜区、丹霞山风景名胜区、南宁市、桂林漓江风景名胜区、海口市、三亚热带海滨风景名胜区、台北市、阿里山、香港特别行政区、澳门特别行政区）的旅游资源概况和特点。

八、西北旅游区

- 1、了解西北旅游区的旅游地理环境与旅游资源的基本特征。
- 2、掌握西北旅游区重点旅游城市与风景名胜区（麦积山风景名胜区、兰州市、武威市、鸣沙山-月牙泉风景名胜区、呼和浩特、包头市、银川市、西夏王陵风景名胜区、乌鲁木齐市、吐鲁番市、喀什市）的旅游资源概况和特点。

九、西南旅游区

- 1、了解西南旅游区的旅游地理环境与旅游资源的基本特征。
- 2、掌握西南旅游区重点旅游城市与风景名胜区（重庆市、成都市、峨眉山青城山-都江堰风景名胜区、乐山大佛、黄龙寺-九寨沟风景名胜区、昆明滇池风景名胜区、石林风景名胜区、丽江古城、遵义市、黄果树风景名胜区、织金洞风景名胜区）的旅游资源概况和特点。

十、青藏高原旅游区

- 1、了解青藏高原旅游区的旅游地理环境与旅游资源的基本特征。
- 2、掌握青藏高原旅游区重点旅游城市与风景名胜区（西宁市、青海湖及鸟岛、拉萨市、雅鲁藏布江大峡谷、罗布林卡）的旅游资源概况和特点。

（二）技能考试

1. 技能考内容及权重

考试项目	内容	权重	分数
综合面试	身高	3%	10分
	体重	3%	10分
	五官与形体	14%	40分
	仪表仪容与仪态	14%	40分
专业技能	中餐宴会摆台	66%	200分
	导游服务		

2. 技能考试标准

（一）综合面试（满分100分）

1. 身高（满分10分）
考评标准与记分方法见附件一 面试评分表身高部分。
2. 体重（满分10分）
考评标准与记分方法见附件二 面试评分表体重部分。
3. 五官与形体（满分40分）
考评标准与记分方法见附件三 面试评分表五官与形体部分。
4. 仪表仪容与仪态（满分40分）
考评标准与记分方法见附件四 面试评分表仪表仪容与仪态部分。

（二）专业技能

1. 中餐宴会摆台（满分200分）
按中级餐厅服务员技能鉴定标准考核评分，考核内容包括铺台布、骨碟定位、摆放餐具、口布折花、托盘斟酒、拉椅等。具体考核内容为：

- （1）铺台布 从正确位置铺台布，做到一次定位，四角下垂均等。
- （2）骨碟定位 按正确方法进行10人位宴会台面的骨碟定位。
- （3）拉椅 从主宾位开始，顺时针拉椅定位。
- （4）摆放餐具从主人位开始，依次摆放餐具。
- （5）口布折花 要求考生折杯花，品种动、植物各5种，突出主人位。
- （6）托盘斟酒 要求考生在托盘中托葡萄酒、白酒各一瓶，从主宾位开始，顺时针方向，按标准斟葡萄酒、白酒各5杯酒水。

中餐摆台时间为15分钟，在时间进行到13分钟时，评委提醒考生一次。时间到即停止操作，提前不加分，未完成全部操作的，按已完成的项目内容打分。

中餐摆台标准及评分细则见附件五。

中餐摆台示意图见附件五附图部分。

2. 导游服务（满分200分）

- （1）考核内容包括景点讲解和综合能力（应变能力、导游规范）提问。
- （2）景点介绍部分以考生所在城市的景点为主。考生从下述备考景点中抽签确定一个景点进行讲解。各市备考景点如下：

南京考核景点：中山陵、明孝陵、夫子庙、总统府

苏州考核景点：虎丘、寒山寺、拙政园、狮子林

无锡考核景点：灵山胜境、寄畅园、太湖鼋头渚风景区、蠡园

常州考核景点：中华恐龙园、天宁寺、茅山、天目湖

镇江考核景点：金山、焦山、北固山、茅山

扬州考核景点：瘦西湖、大明寺景区、个园、扬州八怪纪念馆

南通考核景点：狼山、军山、濠河、南通博物苑

连云港考核景点：花果山、孔望山、东西连岛、渔湾景区

徐州考核景点：徐州博物馆、楚王陵、龟山汉墓、云龙风景区

淮安考核景点：周恩来纪念馆、周恩来故居、明祖陵、清晏园

盐城考核景点：盐城国家级珍禽自然保护区、大丰麋鹿国家级自然保护区、新四军纪念馆、息心寺

泰州考核景点：梅兰芳纪念馆、光孝律寺、溱潼古镇、溱湖风景区、

宿迁考核景点：项王故里、乾隆行宫、嶂山森林公园

(3) 景点讲解准备时间为 5 分钟，景点讲解 4 分钟。讲解起点由评委现场指定。

(4) 评委现场从抽签景点中选择某一小景点或景点元素由考生进行专项讲解，以测试考生的导游基础知识。讲解时间 3 分钟。

(5) 综合能力提问部分将从给出的 40 道题目中抽取 2 道题进行现场回答，导游服务规范、导游应变能力各 1 题，考试时间 6 分钟。

综合能力试题：

导游服务规范部分：

(1) 在游览返回途中，导游员一般应该做哪些工作？

(2) 地陪接站的一般程序是什么？

(3) 导游员接待工作的准备有哪些方面？

(4) 导游服务的产生和发展经历了哪三个变化？

(5) 大众旅游时期的导游服务的特征是什么？

(6) 未来旅游活动的发展趋势是什么？

(7) 按照《导游人员管理实施办法》，导游员在旅游活动中被扣除 10 分、8 分、6 分、4 分、2 分的违规行为分别有哪些？

(8) 导游员应该采取哪些措施预防游客在旅游过程中患病？

(9) 导游员如何防止旅游者在旅游过程中走失？

(10) 导游员应当如何防止错接事故的发生？

(11) 旅游团队抵达前，导游员应该做好哪些落实接待事项？

(12) 地陪在上团前应该做好哪些语言和知识准备？

(13) 地陪在旅游团抵达前的服务安排有哪些？

(14) 地陪首次沿途导游主要介绍什么？

(15) 欢迎词的内容主要包括哪几个方面？

(16) 地陪沿途导游讲解应该注意哪些方面？

(17) 上团前，全陪须携带的证件和有关资料是什么？

(18) 全陪首站（入境站）接团服务应该做哪些工作？

(19) 导游员在导游中应该规避的问题有哪些？

(20) 导游员向游客提供心理服务的基本要求是什么？

导游应变能力部分：

(1) 在核对日程时，旅游者提出小的修改意见或增加新的游览项目时，地陪该怎么办？

(2) 导游员在带团过程中突遇洪水，原定旅游者日程被迫更改，需要在当地多停留一天。在这种情况下，导游员应该怎么办？

(3) 团队出发前，有一位游客提出身体不舒服，想留在酒店休息，导游员应该如何处理？

(4) 地陪初次带团没有把握好时间，当他把旅游团送到机场时飞机已经起飞。这时地陪该如何处理？

(5) 导游员在团队游览时发现少了一名游客，询问了该游客的亲属，也不知去向。导游员应该如何处理？

(6) 一国外旅游团在无锡游览期间，某游客突然接到家人病危的消息，要求立刻回国，地陪应该如何处理？

(7) 午餐过后, 某团队中有半数以上的游客出现了上吐下泻的食物中毒症状, 这时该团的导游员应当如何处理?

(8) 一外国团队在旅游时, 某游客丢失了一部高档相机, 经多方寻找仍无下落, 作为全陪应该怎么办?

(9) 某旅游团在游览过程中, 有一位老年游客因为天气炎热而中暑, 该团的导游员应该如何处理?

(10) 导游员在带客人游览时, 突然有位游客不慎从台阶上摔下, 当场骨折。请问导游员在现场应该采取哪些力所能及的初步措施?

(11) 旅游途中, 一位老年游客因过度兴奋诱发心脏病猝死。遇到这种情况导游员应当怎么办?

(12) 某旅游团内部游客因闹矛盾, 向导游员提出分餐要求, 这样原订的两桌不得不分为四桌, 这时导游员应当如何处理?

(13) 在送团赴火车站、飞机场或码头的路上, 如遇交通堵塞, 导游员应该怎么办?

(14) 一游客已经多次来华, 参观过苏州的许多景点。当他再次随团队来苏州时提出希望单独活动, 导游员应该如何处理?

(15) 游客把旅行途中所有困难和麻烦全部归咎于导游员时怎么办?

(16) 旅游团在途中突遇车祸, 导游员受了轻伤, 但团队中有几名游客受了重伤, 在这种情况下, 导游员应当如何处理?

(17) 某境外旅游团队在我国游览期间, 领队与部分客人之间出现了矛盾, 有客人对导游诉说, 导游员应该怎么办?

(18) 某团队刚入境第二天有一位游客就向领队和全陪提出要求住单间, 原因是与其同住一室游客的鼾声使其无法入睡。请问, 导游员应当如何处理?

(19) 南京是某台湾旅游团来大陆的第二站, 只停留两天。旅游者成员郑先生在南京找到了失散多年的弟弟之后, 向导游提出想让其弟弟随团去无锡、苏州、杭州等地, 自行承担全部费用。对于这种要求, 地陪如何处理?

(20) 团队出发前, 有一位游客提出身体不舒服, 想留在酒店休息, 导游员应该如何处理?
具体技能考试表格如下:

江苏省普通高校对口单招旅游管理专业综合面试评分表

身高部分 (满分 10 分)

考生编号

分值	评分标准 (公分)	
	男	女
10	170 (含) ~ 180 (含)	160 (含) ~ 170 (含)
9	169 181	159 171
8	168 182	158 172
7	167 183	157 173
6	166 184	156 174
5	165 185	155 175
4	164 186	154 176
3	163 187	153 177
2	162 188	152 178

1	160~161	189~190	150~151	179~180
0	160（不含）以下，190（不含）以上		150（不含）以下，180（不含）以上	

附表二

江苏省普通高校对口单招旅游管理专业综合面试评分表

体重部分（满分 10 分）

考生编号

分值	评分标准
10	$(1-10\%)T \leq AV \leq (1+1\%)T$
8	$(1+1\%)T < AV < \text{SPAN} \leq (1+5\%)T$ 或 $(1-15\%)T \leq AV < (1-10\%)T$
5	$(1+5\%)T < AV < \text{SPAN} \leq (1+10\%)T$ 或 $(1-20\%)T \leq AV < (1-15\%)T$
2	$(1+10\%)T < AV < \text{SPAN} \leq (1+15\%)T$ 或 $(1-25\%)T \leq AV < (1-20\%)T$

男生： $T(\text{kg})=H(\text{cm})-105$ ； 女生 $T(\text{kg})=H(\text{cm})-105-2.5$

注：T-为标准体重，kg-为千克，H-为身高，cm-为公分，AV-为实际体重

附表三

江苏省普通高校对口单招旅游管理专业综合面试评分表

五官与形体部分（满分 40 分）

考生编号

评分标准	分值	得分
五官端正，身材匀称； 皮肤干净，无明显疤痕； 无明显疤、疮、疹、痘；无“O”型腿、驼背、鸡胸、塌肩等缺陷。	36-40	
	32-35	
	24-32	
	23 分以下	

附表四

江苏省普通高校对口单招旅游管理专业综合面试评分表

仪表仪容与仪态部分（满分 40 分）

考生编号

评分标准	分值	得分
仪表端庄，着装得体； 思维敏捷，举止大方，动作优雅； 走姿、站姿、坐姿规范； 走姿无明显内外八字、颠簸、摇摆等现象。	36-40	
	32-35	
	24-32	
	23 分以下	

附表五 江苏省普通高校对口单招旅游管理专业中餐宴会考核评分表（满分 200 分）

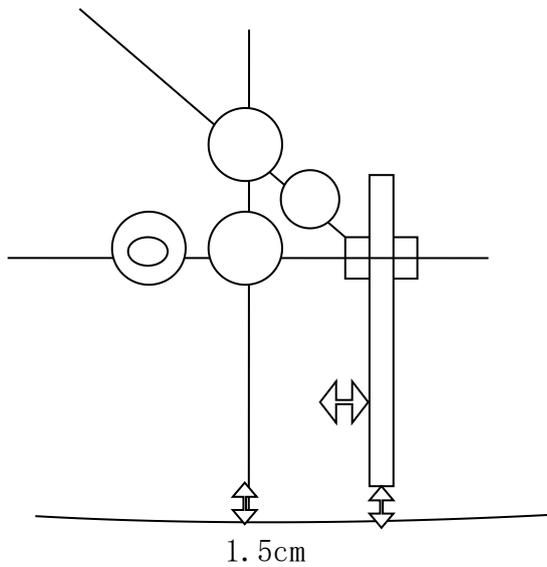
考生编号

序号	程序	评分标准	分值	得分
1	餐前准备	1. 仪容仪表（须发、面部、手与指甲、服装、鞋、首饰，总体印象 5分）	10	
		2. 工作台整理，摆放有序合理（5分）		
2	铺台布	1. 站立准确，动作娴熟，一次完成（5分）	10	
		2. 台布中心居中，正缝对准主人位，四角下垂基本均等（5分）		
3	骨碟定位	1. 骨碟定位准确、匀称、间隔相等（5分）	20	
		2. 骨碟至桌边 1.5CM（5分）		
		3. 骨碟定位一次到位（5分）		
		4. 操作卫生，拿边缘部份（5分）		
4	拉椅	1. 餐椅正对餐具，椅间距离匀称，椅边与台布相切，并成圆形（5分）	5	
5	汤碗匙、味碟、筷架	1. 汤碗置于骨碟的左上方，呈 45° 角，味碟位于骨碟正上方（5分）	25	
		2. 汤匙柄向左，垂直于汤碗中线（5分）		
		3. 味碟与骨碟间距为 1CM（5分）		
		4. 筷子与桌边 1.5CM，距骨碟 1.5CM（5分）		
		5. 筷架、汤碗、味碟中线呈一条直线（5分）		
6	三杯	1. 葡萄酒杯居中，白酒杯在右，水杯在左，三杯中线呈 45 度角（5分）	20	
		2. 三杯杯肚间距 1CM，三杯中线在一直线上（5分）		
		3. 葡萄酒杯位于餐位正中，与味碟、骨碟中线在一直线（5分）		
		4. 操作时拿杯脚或杯下部（5分）		
7	折花	1. 摆放时突出主位，观赏面朝向客人（5分）	30	
		2. 花型动植物各 5 种（5分）		
		3. 捏摺均匀，形象逼真，美观挺刮（10分）		
		4. 操作规范、符合卫生要求，手不碰杯口、不用口咬、筷穿方式等（10分）		
8	托盘斟酒	1. 白酒八成，葡萄酒六成（10分）	40	
		2. 从主宾位开始，商标朝向客人，顺时针方向斟倒（5分）		
		3. 先葡萄酒，后白酒，旋转收口（5分）		
		4. 瓶口距杯口 2 CM（5分）		
		5. 左手托盘，旋于椅外（5分）		
		6. 不滴不洒。每一滴扣 2 分，每一滩扣 3 分。（10分）		
9	托盘	1. 托盘方法正确，装盘、理盘正确，符合操作规范（10分）	20	
		2. 托盘操作中平稳、协调（10分）		

10	操作及整体印象	1. 整体操作规范、卫生，无不良操作习惯和动作(10分)	20	
		2. 操作动作轻巧，无明显餐具碰撞声(5分)		
		3. 席面美观和谐，操作过程中无失误，操作姿势优美(5分)		
		4. 操作中餐具落地每件扣5分		

说明：操作中托盘翻倒扣除50分，并停止操作，已完成部分按实际完成情况打分。

中餐宴会摆台示意图



附表六

江苏省普通高校对口单招旅游管理专业

导游服务评分表（满分200分）

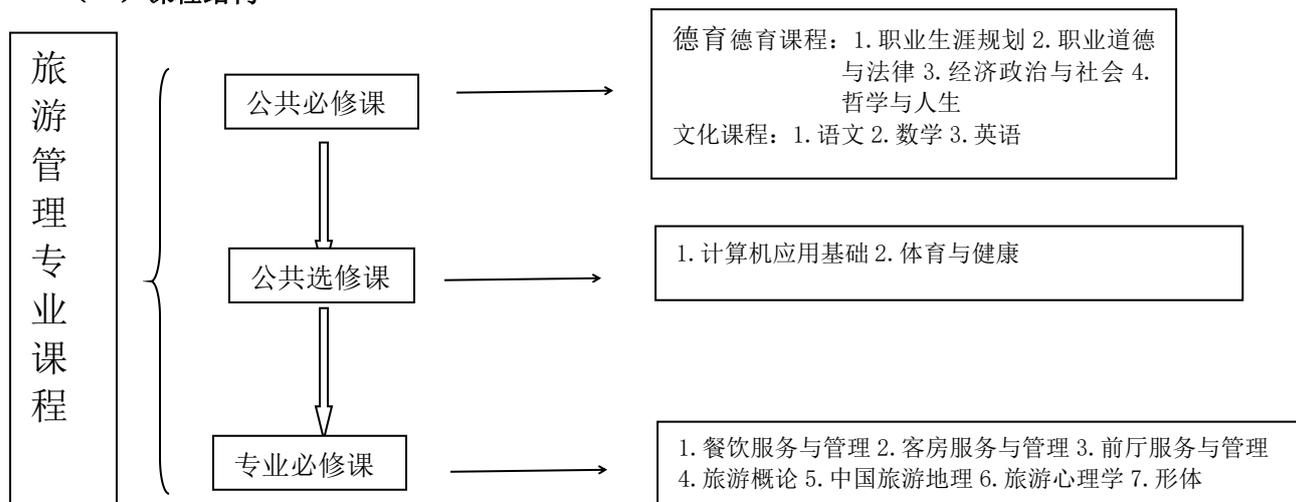
考生编号

项目	评分标准	分值	实得分
----	------	----	-----

语言与仪态	语言表达准确、规范，语音清晰，语速适中（5分） 表达流畅有条理，逻辑性强，同时具有生动性和趣味性（5分） 衣着打扮端庄整齐，言行举止大方得体，符合导游人员礼仪礼貌规范（5分） 表情生动丰富，手势及其它身体语言应用适当（5分） （有明显背书和停顿现象要相应扣除2—10分）	20	
景点讲解	导游符合规范程序；（10分） 讲解内容准确，无明显错误；（20分） 内容讲解条理清晰，详略得当，重点突出；（30分） 具有一定的讲解技巧，生动而富有感染力。（20分）	80	
随机景点讲解	讲解内容准确，无明显错误；（20分） 内容讲解条理清晰，详略得当，重点突出；（20分） 具有一定的讲解技巧，生动而富有感染力。（10分）	50	
综合能力	熟悉并能正确运用导游规范，掌握具体导游服务技能，导游服务程序正确完整；思维反应敏捷，情绪控制稳定，考虑问题周到，具有及时、妥善处理突发事件和特殊情况反应能力。	第一题（25分）	
		第二题（25分）	

八、课程体系

(一) 课程结构



九、教学实施安排

(一) 教学时间（周数）分配表

依据要求教学大纲，结合本专业实际情况，按照旅游服务与管理人才培养模式要求，将教学活动按周教学周分配如下表：

学期	学期周数	教学周数（课时）		考试周数	机动周数
		周数	其中：综合性实践教学及教育活动课时		
一	20	18	1（军训） 1（入学教育）	1	1
二	20	18			
三	20	18	1 形体（1 课时）		1
四	20	18	1 形体（1 课时）		1
五	20	18	1 中餐宴会摆台（6 课时）（任选） 2 导游讲解实训（6 课时）（任选）	1	1
六	20	10	1. 中餐宴会摆台（8 课时）（任选） 2. 导游讲解实训（8 课时）（任选）	2	2
总计	120	100	224 课时	6	6

(二) 教学进程安排表

旅游旅游与管理 专业课程设置与教学时间安排表

课程类别	序号	课程名称		课程教学各学期周学时						
				一	二	三	四	五(结合 辅导课)	六(结合辅导 课)	
				18周	18周	18周	18周	18周	10周	
公共基础课程	1	文化 必修	语文	8	6	5	5	5	5	
	2		数学	8	6	6	6	7	7	
	3		英语	8	6	4	4	4	4	
	4		德育	2	2	2	2			
	5		体育	2	2	1	1			
			计算机	2	2					
	合 计				540	432	324	324	288	288
专业技能课程	7	专业 基础 平台 课程	旅游概论			2	4	2	2	
	8		旅游心理学		3			2	2	
	9		中国旅游地理			4	2	2	2	
	10		餐饮服务与管理			4	2	2	2	
	11		前厅服务与管理		3			2	2	
	12		客房服务与管理			2	4	2	2	
	小 计					108	216	216	216	120
		技能 方向 课程	中餐宴会摆台					4	8(前5 周)	
			导游讲解					4	8(前5 周)	
			礼仪与形体			1	1			
		总计			18	18	72	40		

十、教学评价

1. 考核是检查教学效果，保证教学质量的必要手段，必须严肃认真对待。本专业课程设置中开设的科目均进行考核。每学期考试时间为每月一次，考核形式按课程课程安排表上的规定进行，考核要结合学生平时成绩和表现，考核成绩（含实习成绩）记入学生档案。

2. 专业考核分理论知识考核和专业技能考核两类。理论考核采用笔试方法。专业技能严格按照职教高考和学测要求考核。计算机课程必须参加国家有关行业规定的等级考核。

十一、教学资源

1. 课程资源的开发及使用

(一) 实训设备与主要功能

客房服务与管理实训	床架连床垫	10	床垫席梦思 2 米×1.2 米
	床单	20	全棉 280 厘米×200 厘米
	枕头	30	羽绒 75 厘米×45 厘米
	枕套	30	全棉 85 厘米×55 厘米×15 厘米, 开口方式为信封口
	席梦思保护垫(床褥)	20	-
	被子	20	羽绒 230 厘米×180 厘米), 重量约 1.5 千克
	被套	20	全棉 235 厘米×190 厘米, 底部中半开口, 系带方式
	各类洗涤剂、清洁剂	10	-
	吸尘器	1	-
	清洁工具	若干	-
	客房一次性用品	3	-
	标准间	1	-
	套间	1	-
中餐服务与管理实训	大圆桌	8	高度为 75 厘米、直径 180 厘米
	中式餐椅	80	-
	转盘轴	5	80 厘米
	台布	50	240 厘米×240 厘米
	餐巾	320	55 厘米×55 厘米
	托盘	50	直径 34.5 厘米
	花插	8	-
	烟灰缸	25	-
	骨碟	500	口径 17.6 厘米
	调味碟	50	-
	水杯	140	底面直径 5.8 厘米, 高 14 厘米, 口径 6.2 厘米
	红酒杯	140	底面直径 5.5 厘米, 高 13.5 厘米, 口径 5 厘米
	白酒杯		底面直径 4.5 厘米, 高 9.7 厘米, 口径 4.5 厘米
	中餐实训软件		
	味碟	50	口径 8 厘米, 高 2.6 厘米, 底径 4 厘米
	酱油、醋	16	-
	汤碗、勺	100	口径 9.7 厘米, 高 4.5 厘米, 底径 3.3 厘米, 长 11 厘米

	筷架	100	长 7.3 厘米, 宽 3.3 厘米, 高 1.7 厘米
	席面羹	100	长 21.7 厘米
	公用筷架	60	长 9.5 厘米, 宽 3.3 厘米, 高 2.5 厘米
	筷子	80	长 29.5 厘米, 宽 3 厘米
	牙签	80	长 8.2 厘米, 宽 1.5 厘米
	筷套	80	-
	分菜勺	50	长 34 厘米
	菜单	10	长 18.5 厘米 宽 13 厘米
	工作台	8	100 厘米×200 厘米
	台卡	16	长 10 厘米, 宽 5 厘米, 高 8.3 厘米
	网络教室	电脑	40
耳麦		40	
投影		1~2	
打印机		1~2	
形体训练室	音响	1	—
	镜子	1	—
	把杆	8	—
导游实训室	与旅游有关的实物、模型、沙盘、展板、多媒体等		需配置: 地方景点软件、模拟讲解软件